ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS

# LA FORMACIÓN ES LA CLAVE DEL ÉXITO

# Guía del Curso

# Curso de Auxiliar Administrativo Comercial

---

Modalidad de realización del curso: Online

Titulación: Diploma acreditativo con las horas del curso

---

## OBJETIVOS

El proceso comercial es un pilar básico dentro del funcionamiento de todo tipo de empresa, con independencia del producto o servicio ofertado, ya que del buen funcionamiento de este dependerá la supervivencia de la misma. Conocer todas las fases que lo componen y las técnicas a emplear en cada una de ellas para garantizar la venta y la satisfacción del cliente resulta de vital importancia para asegurar, en la medida de lo posible, este correcto funcionamiento. A través del presente curso auxiliar de comercio se ofrece al alumnado la formación necesaria para controlar y dominar el proceso comercial y de atención al cliente, capacitándole para trabajar en el área comercial de todo tipo de empresas.

## CONTENIDOS

### MÓDULO 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROCESO COMERCIAL

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA

1. El departamento comercial
2. Procedimiento de comunicación comercial
3. Identificación del perfil psicológico de los distintos clientes

4. Relación con el cliente a través de distintos canales
5. Criterios de calidad en la atención al cliente: satisfacción del cliente
6. Aplicación de la confidencialidad en la atención al cliente

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN COMERCIAL EN LOS PROCESOS DE COMPRAVENTA

1. El proceso de compraventa como comunicación
2. La venta telefónica

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN COMERCIAL AL TELEMARKETING

1. Aspectos básicos del telemarketing
2. La operativa general del teleoperador
3. Técnicas de venta
4. Cierre de la venta

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRAMITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE POSTVENTA

1. Seguimiento comercial: concepto
2. Fidelización de la clientela
3. Identificación de quejas y reclamaciones
4. Procedimiento de reclamaciones y quejas
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa

## MÓDULO 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCESO COMERCIA

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROCEDIMIENTO DE OPERACIONES DE COMPRA-VENTA CONVENCIONAL

1. Selección de proveedores: Criterios de selección
2. Gestión administrativa del seguimiento de clientes
3. Identificación de documentos básicos
4. Confección y cumplimentación de documentación administrativa en operaciones de compraventa
5. Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta
6. Cotejo de los datos de los documentos formalizados con: los precedentes, los datos proporcionados por clientes-proveedores
7. Tramitación y gestión de las incidencias detectadas en el procedimiento administrativo de compra-venta
8. Aplicación de la normativa vigente en materia de actualización, seguridad y confidencialidad

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. APLICACIÓN DE LA NORMATIVA MERCANTIL Y FISCAL VIGENTE EN LAS OPERACIONES DE COMPRAVENTA

1. Legislación mercantil básica
2. Legislación fiscal básica
3. Legislación sobre IVA
4. Conceptos básicos de Legislación mercantil y fiscal de la Unión Europea: Directivas Comunitarias y operaciones intracomunitarias

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE STOCKS E INVENTARIOS

1. Conceptos básicos: existencias, materias primas, embalaje, envasado y etiquetado
2. Almacenamiento: sistemas de almacenaje, ubicación de existencias, análisis de la rotación

3. Procedimiento administrativo de la gestión de almacén
4. Sistemas de gestión de existencias convencionales: características y aplicación práctica
5. Control de calidad en la gestión de almacén
6. Los distintos sistemas de control de calidad: aspectos básicos

C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga

Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941

www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es

ACADEMIA INTEGRAL
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGIAS